

DEPARTEMENT MANAGEMENT EN PERSONEEL

Secretarie

1 Afsluiten dagorde raad voor maatschappelijk welzijn van 19 oktober 2020.

Het vast bureau,

Stelt vast dat er buiten het goedkeuren van het vorige verslag geen andere agendapunten op de ocmwraad van maandag 19 oktober 2020 staan.

DEPARTEMENT GRONDGEBIEDZAKEN

Patrimonium

2 Opzeggen van de gebruiksovereenkomst met Mijn Huis voor de woning Ter Perre 16.

Het vast bureau,

Op grond van volgende overwegingen, zowel feitelijk als juridisch:

Sinds 1 februari 2013 heeft het Huis van Welzijn (toenmalig OCMW Harelbeke) een gebruiksovereenkomst met bouwmaatschappij Mijn Huis voor hun woning, Ter Perre 16. Deze woning werd gebruikt als doorgangswoning.

Vanuit de diensten wordt voorgesteld dit gebruik stop te zetten omdat de woning een aantal gebreken heeft die in de nota van 24.09.2020 worden omschreven.

Artikel 2 van de overeenkomst van 2013 bepaalt de opzegmodaliteiten, namelijk: *"Beide partijen hebben de mogelijkheid de overeenkomst van ingebruikgeving stop te zetten, om het even wanneer in de loop van de periode van de ingebruikgeving, met een opzegtermijn van 3 maanden."*

Om deze redenen;

Na beraadslaging;

Met unanimititeit;

BESLUIT:

Artikel 1:

Het vast bureau beslist om de gebruiksovereenkomst met Mijn Huis voor de woning Ter Perre 16 op te zeggen. Eigenaar Mijn Huis wordt van deze beslissing op de hoogte gebracht, zodat de opzegtermijn van 3 maanden kan ingaan vanaf 1.10.2020 en het pand vanaf 1.1.2021 terug ter beschikking kan gesteld worden van Mijn Huis.

HUIS VAN WELZIJN

Huis van Welzijn

3 Vernieuwde werking intake sociale dienst Huis van Welzijn

Het vast bureau,

Op grond van volgende overwegingen, zowel feitelijk als juridisch:

Het decreet Lokaal Sociaal Beleid ambieert een gelijke en maximale toegang tot (grond)rechten voor iedere burger, met als doel onderbescherming van de meest kwetsbare burgers tegen te gaan.

Lokale besturen krijgen een regierol in het uitbouwen van een samenwerkingsverband GBO (Geïntegreerd Breed Onthaal), teneinde een meer toegankelijke hulp- en dienstverlening te creëren en brede rechtenverkenning te kunnen garanderen.

Het implementeren van GBO werd als doelstelling opgenomen in het SMJP van de stad.

In het uitwerken van het GBO-verhaal voor het Huis van Welzijn, werd gekozen voor het thema 'brede en toegankelijke onthaal- en intakewerking'.

Binnen onze werking onderscheiden we enerzijds het onthaal en de intake, anderzijds de maatschappelijk werkers die instaan voor begeleidingstrajecten.

De intake beoogt een kwaliteitsvol, laagdrempelig, breed en direct toegankelijk aanspreekpunt te zijn voor elke hulpvrager met om het even welke welzijnsvraag. De intake vormt veelal de eerste fase in het hulpverlenend contact.

Tijdens een intakegesprek wordt, samen met de hulpvrager/cliënt, de hulpvraag verhelderd.

- Er wordt info en advies gegeven
- Er kan kortdurende hulp en/of ondersteuning geboden worden.
- Er gebeurt een rechtenverkenning en rechtendetectie, er wordt actief toegeleid naar de toekenning van rechten.
- Waar nodig, wordt er doorverwezen naar een meer gepaste hulpvorm (intern of extern).

De intake wordt op vandaag elke dag georganiseerd, m.u.v. de donderdagnamiddag, volgens het principe van een 'zitdag', waarbij hulpvragers steeds zonder afspraak kunnen langs komen.

Klantgerichtheid en toegankelijkheid zijn centrale begrippen, die we binnen onze intake nastreven. Gezien het belang van de intake in de start van een hulpverleningstraject, werd de huidige intakewerking geëvalueerd met een interne werkgroep.

De evaluatie gebeurde aan de hand van de hoofdprincipes uit het GBO (Bekendheid – Bereikbaarheid – Beschikbaarheid – Bruikbaarheid – Betaalbaarheid – Begrijpbaarheid – Betrouwbaarheid).

Conclusies uit de evaluatie:

- wachttijden kunnen oplopen tijdens intake
- langere intakes (vaak gerelateerd aan complexere hulpvragen) afhandelen wanneer andere mensen zitten te wachten zorgt voor een gevoel onvoldoende tijd te kunnen nemen om hulpvraag ten gronde te verkennen. Indien deze aanvragen

voorbereid kunnen afgewerkt worden tijdens een afspraakmoment zou dit de kwaliteit ten goede komen

- telefonie tijdens dergelijke aanvragen wordt als storend ervaren
- wij zijn ruim bereikbaar (zowel fysiek als in tijd), maar dit leidt niet steevast tot de klantgerichte en klantvriendelijke dienstverlening die we wensen aan te bieden.
- Een toegankelijke dienstverlening is immers meer dan ruime openingsuren. (Het gevoel van) toegankelijkheid wordt ook mee bepaald door de mate waarin de maatschappelijk werker ongestoord beschikbaar is voor het beluisteren van een verhaal en het verkennen van noden en behoeften, lange wachttijden vermeden worden, begrijpbare info wordt bezorgd over wat er nodig is om een vraag verder te kunnen onderzoeken,...

Voorstellen tot vernieuwing:

- Het onthaal blijft open volgens de gekende openingsuren (elke dag vm en nm). Tijdens deze openingsuren is het Huis van Welzijn zowel fysiek als telefonisch bereikbaar.
- De onthaalmedewerker verwijst door naar de intake indien aangewezen.
- Tijdens de intakepermanentie zal een onderscheid gemaakt worden tussen:
 - "vrije intake momenten"
 - mensen zonder actief dossier kunnen zich vrij aanmelden
 - Loketvragen (*) worden behandeld
 - telefonisch bereikbaar
 - "intake op afspraak"
 - (aan)vragen op afspraak worden behandeld
 - telefonie wordt niet doorgeschakeld naar intake.
- "Vrije intake" en "intake op afspraak" worden afwisselend ingezet.
- Elke intaker heeft een blok 'vrije intake' en een blok 'intake op afspraak'
- De blokken volgen elkaar op, zodat een afspraak bij dezelfde intaker kan ingepland worden.
- We zijn bereikbaar (zowel fysiek als telefonisch) op vrijdagmiddag en maandagvoormiddag, net voor en net na het weekend.
- Gekende cliënten worden enkel in hoogdringende situaties naar de intake doorverwezen.
- Afspraken worden ingepland door het team intake. Onthaalmedewerkers plannen geen afspraken in. Zij kunnen wel de outlook agenda intake raadplegen.
- Indien een persoon zich fysiek aanmeldt tijdens een blok "intake op afspraak" en er zijn nog vrije momenten beschikbaar, dan worden deze last minute benut en ingevuld. Dit nadat de onthaalmedewerker dit heeft afgetoetst bij de intaker.
- Indien noodzakelijk/de situatie van de persoon dit vereist kan een afspraak ingepland worden buiten de openingsuren, mits het in acht nemen van de afspraken in kader van veiligheid.

(*) Tijdens de 'vrije intake' worden enkel loketvragen behandeld. Dit zijn vragen die duidelijk zijn of binnen redelijke tijd kunnen verhelderd en afgehandeld worden.

Voorbeelden: vragen m.b.t. groeipakket, energieleverancier, factuur, attest, mantelzorgtoelage, hulp bij het begrijpen van brieven, vakantietoelage, ...

Wanneer iemand een complexere hulpvraag heeft, wordt een afspraak ingepland, in het eerstvolgende afsprakenblok.

Voorbeelden: aanvraag leefloon, aanvraag aanvullende financiële steun, ...

Door op deze nieuwe manier te werken, vermijden we dat mensen onnodig lang moeten wachten vooraleer ze ontvangen worden. Bovendien biedt een afspraak de mogelijkheid om ongestoord en waar mogelijk voorbereid, de aanvraag te verhelderen. Dit bevordert een kwaliteitsvolle en klantgerichte aanpak.

Daarnaast moeten mensen nog steeds in de mogelijkheid zijn om spontaan, zonder afspraak langs te komen in het Huis van Welzijn.

Door het afwisselend inzetten van beide systemen,, verwachten wij drempelverlagend en meer op maat de nodige hulp te kunnen bieden.

Concrete invulling:

	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag
voormiddag	vrij	afspraak	afspraak	vrij	afspraak
namiddag	afspraak	vrij	vrij		vrij

Verwijzend naar volgende wettelijke, decretale of reglementaire bepalingen:

- Decreet van 09/02/2018 betreffende het lokaal sociaal beleid
- Interne nota 'communicatie, bereikbaarheid en telefonie' (01/10/2018)

Om deze redenen;

Na beraadslaging;

BESLUIT:

Artikel 1:

Het Vast Bureau gaat akkoord met het voorstel tot vernieuwing van de werkwijze van de intake, georganiseerd door de sociale dienst van het Huis van Welzijn miv oktober 2020. Uiteraard zal deze nieuwe werkwijze de eerste maanden met enige flexibiliteit toegepast worden.

DEPARTEMENT FINANCIËN

Financien

4 Goedkeuren van de te betalen bedragen ihkv budgethouderschap van het vast bureau.

Het vast bureau,

Op grond van volgende overwegingen zowel feitelijke als juridisch :

Overeenkomstig artikel 84 § 3 4° is het vast bureau de budgethouder voor het ocmw.

Aan het vast bureau worden de lijsten van de te betalen bedragen ter goedkeuring voorgelegd.

Verwijzend naar volgende wettelijke, decretale en reglementaire bepalingen :

Het decreet over het lokaal bestuur, inzonderheid artikel 84 § 3 4°.

Om deze redenen ;

Na beraadslaging ;

Met unanimititeit;

BESLUIT :

Keurt de te betalen bedragen voorkomend op de lijsten goed.

5 Goedkeuren bestelbons.

Het vast bureau,

Op grond van volgende overwegingen zowel feitelijke als juridisch :

Het vast bureau is - als budgethouder - bevoegd tot het goedkeuren van de plaatsingen in het kader van de wet overheidsopdrachten. Bijgevolg dient het vast bureau de bestelbonnen officieel goed te keuren.

Aan het vast bureau wordt wekelijks – vóór het vast bureau - digitaal de excellijst van de bestelbonnen overgemaakt.

Verwijzend naar volgende wettelijke, decretale of reglementaire bepalingen:

- de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, en latere wijzigingen, meer bepaald artikel 42;
- het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen, inzonderheid artikel 84 §3 4°, waarbij wordt bepaald dat het vast bureau bevoegd is voor vaststelling van de plaatsingsprocedure en de voorwaarden van overheidsopdrachten als het gaat om een opdracht van dagelijks bestuur;

Om deze redenen ;

Na beraadslaging ;

Met unanimité;

BESLUIT :

Keurt de bestelbonnen, vermeld op de excellijst die op 28 september 2020 digitaal werd overgemaakt, goed.

DEPARTEMENT MANAGEMENT EN PERSONEEL

Secretarie

6 Goedkeuren verslag vorige zitting.

Het vast bureau,

Er worden geen opmerkingen gemaakt op het verslag van 22/09/2020 dat als goedgekeurd mag worden beschouwd.

De zitting eindigt om 08.45 uur.

De Algemeen directeur
Carlo Daelman

De Wnd. voorzitter
Francis Pattyn

